

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xxi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah .....	10
1.2.1 Identifikasi Masalah .....	10
1.2.2 Rumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan Penelitian .....	11
1.4 Kegunaan Penelitian.....	11
1.4.1 Kegunaan Teoritis .....	11
1.4.2 Kegunaan Praktis .....	11
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN .....</b>	<b>12</b>
2.1 Kajian Pustaka.....	12
2.1.1 Manajemen Operasi .....	12
2.1.1.1 Definisi Manajemen Operasi.....	12
2.1.1.2 Fungsi Manajemen Operasi.....	14
2.1.2 Manajemen Operasi dalam Sektor Jasa.....	15
2.1.2.1 Definisi Jasa .....	15
2.1.2.2 Karakteristik Jasa .....	16
2.1.2.3 Klasifikasi Jasa.....	23

2.1.2.4 Perbedaan antara Barang dan Jasa .....	30
2.1.3 Konsep Kualitas .....	32
2.1.3.1 Definisi Kualitas.....	32
2.1.3.2 Pengaruh Kualitas .....	34
2.1.3.3 Kualitas dari Perspektif Pelanggan .....	35
2.1.3.4 Kualitas dari Perspektif Produsen .....	35
2.1.4 Pengukuran Kualitas Layanan.....	36
2.1.4.1 Definisi Kualitas Layanan.....	36
2.1.4.2 Dimensi Kualitas Layanan .....	37
2.1.4.3 <i>Total Quality Service (TQS)</i> .....	46
2.1.4.4 <i>SERVQUAL (Service Quality)</i> dan <i>SERVPERF (Service Performance)</i> .....	50
2.1.4.5 Konsep Kualitas Pelayanan ( <i>Service Quality</i> ) .....	51
2.1.4.6 Pengukuran <i>Service Quality (SERVQUAL)</i> .....	57
2.1.5 Perpustakaan .....	60
2.1.5.1 Definisi Perpustakaan .....	60
2.1.5.2 Tujuan Perpustakaan .....	61
2.1.5.3 Visi dan Misi Perpustakaan.....	63
2.1.5.4 Peran, Tugas, dan Fungsi Perpustakaan.....	66
2.1.5.5 Antara Perpustakaan, Lembaga Pendidikan dan Informasi .....	70
2.2 Penelitian Terdahulu .....	72
2.3 Kerangka Pemikiran.....	74
<b>BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN .....</b>	<b>77</b>
3.1 Objek Penelitian .....	77
3.2 Metode Penelitian.....	77
3.3 Operasionalisasi Variabel .....	78
3.4 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	81
3.4.1 Sumber Data.....	81
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data.....	82
3.5 Populasi dan Sampel .....	83

3.5.1 Populasi .....	83
3.5.2 Sampel.....	83
3.5.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	85
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	85
3.6.1 Uji Validitas .....	85
3.6.2 Uji Reliabilitas .....	89
3.7 Teknik Analisis Data.....	91
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>99</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	99
4.1.1 Gambaran Umum Perpustakaan Pusat di Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) .....	99
4.1.1.1 Sejarah Singkat Perpustakaan Pusat di UPI.....	99
4.1.1.2 Visi, Misi, dan Motto Perpustakaan Pusat di UPI.....	100
4.1.1.3 Jam Buka Layanan dan Keanggotaan Perpustakaan Pusat di UPI .....	101
4.1.1.4 Layanan Perpustakaan Pusat di UPI .....	102
4.1.2 Gambaran Umum Responden .....	106
4.1.2.1 Gambaran Umum Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	106
4.1.2.2 Gambaran Umum Karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan .....	107
4.1.3 Gambaran Umum Kinerja Layanan Perpustakaan Pusat di UPI.....	108
4.1.3.1 Kinerja Layanan Perpustakaan Pusat di UPI berdasarkan Dimensi Kehandalan/ <i>Reliability</i> .....	109
4.1.3.2 Kinerja Layanan Perpustakaan Pusat di UPI berdasarkan Dimensi Daya Tanggap/ <i>Responsiveness</i> .....	113
4.1.3.3 Kinerja Layanan Perpustakaan Pusat di UPI berdasarkan Dimensi Jaminan Kepastian/ <i>Assurance</i> .....	118
4.1.3.4 Kinerja Layanan Perpustakaan Pusat di UPI berdasarkan Dimensi Empati/ <i>Empathy</i> .....	123
4.1.3.5 Kinerja Layanan Perpustakaan Pusat di UPI berdasarkan Dimensi Bukti Fisik/ <i>Tangible</i> .....	128

4.1.4 Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap Kinerja Layanan Perpustakaan Pusat di UPI .....	133
4.1.5 Pengukuran Kinerja Layanan Perpustakaan Pusat di UPI .....	135
4.1.6 Gambaran Umum Tingkat Kepentingan Pengguna Layanan Perpustakaan Pusat di UPI .....	138
4.1.6.1 Kepentingan Pengguna Layanan Perpustakaan Pusat di UPI berdasarkan Dimensi Keandalan/ <i>Reliability</i> .....	138
4.1.6.2 Kepentingan Pengguna Layanan Perpustakaan Pusat di UPI berdasarkan Dimensi Daya Tanggap/ <i>Responsiveness</i> .....	144
4.1.6.3 Kepentingan Pengguna Layanan Perpustakaan Pusat di UPI berdasarkan Dimensi Jaminan Kepastian/ <i>Assurance</i> .....	149
4.1.6.4 Kepentingan Pengguna Layanan Perpustakaan Pusat di UPI berdasarkan Dimensi Empati/ <i>Empathy</i> .....	155
4.1.6.5 Kepentingan Pengguna Layanan Perpustakaan Pusat di UPI berdasarkan Dimensi Bukti Fisik/ <i>Tangible</i> .....	161
4.1.7 Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kepentingan Pengguna Layanan Perpustakaan Pusat di UPI .....	165
4.1.8 Pengukuran Tingkat Kepentingan Pengguna Layanan Perpustakaan Pusat di UPI .....	167
4.1.9 Gambaran Umum Tingkat Kesenjangan dan Tingkat Kesesuaian antara Kinerja Layanan dengan Kepentingan Pengguna Layanan Perpustakaan Pusat di UPI .....	170
4.1.9.1 Tingkat Kesenjangan dan Tingkat Kesesuaian antara Kinerja Layanan dengan Kepentingan Pengguna Layanan Perpustakaan Pusat di UPI berdasarkan Dimensi Keandalan/ <i>Reliability</i> .....	170
4.1.9.2 Tingkat Kesenjangan dan Tingkat Kesesuaian antara Kinerja Layanan dengan Kepentingan Pengguna Layanan Perpustakaan Pusat di UPI berdasarkan Dimensi Daya Tanggap/ <i>Responsiveness</i> .....	174
4.1.9.3 Tingkat Kesenjangan dan Tingkat Kesesuaian antara Kinerja Layanan dengan Kepentingan Pengguna Layanan Perpustakaan Pusat di UPI berdasarkan Dimensi Jaminan Kepastian/ <i>Assurance</i> .....	178
4.1.9.4 Tingkat Kesenjangan dan Tingkat Kesesuaian antara Kinerja Layanan dengan Kepentingan Pengguna Layanan Perpustakaan Pusat di UPI berdasarkan Dimensi Empati/ <i>Empathy</i> .....	183

4.1.9.5 Tingkat Kesenjangan dan Tingkat Kesesuaian antara Kinerja Layanan dengan Kepentingan Pengguna Layanan Perpustakaan Pusat di UPI berdasarkan Dimensi Bukti Fisik/ <i>Tangible</i> .....	187
4.1.10 Rekapitulasi Tingkat Kesenjangan (gap) dan Tingkat Kesesuaian Antara Kinerja Layanan dengan Tingkat Kepentingan Pengguna Layanan Perpustakaan Pusat di UPI .....	192
4.1.11 Analisis Diagram Kartesius .....	197
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian .....	207
4.2.1 Pembahasan Kinerja Layanan Perpustakaan Pusat di UPI .....	207
4.2.2 Pembahasan Tingkat Kepentingan Pengguna Layanan Perpustakaan Pusat di UPI .....	207
4.2.3 Pembahasan Tingkat Kesenjangan dan Tingkat Kesesuaian Antara Kinerja Layanan dengan Kepentingan Pengguna Layanan Perpustakaan Pusat di UPI .....	208
4.2.4 Pembahasan Analisis Diagram Kartesius .....	212
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>215</b>
5.1 Kesimpulan .....	215
5.2 Saran .....	216
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>217</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kinerja Layanan Perpustakaan Pusat di UPI berdasarkan Lima Dimensi Utama Kualitas.....	5
Tabel 2.1 Perbedaan antara Produk dan Jasa .....	31
Tabel 2.2 Dimensi Kualitas Jasa Menurut Gronroos .....	44
Tabel 2.3 Dimensi dan Atribut Model <i>SERVQUAL</i> .....	59
Tabel 2.4 Penelitian Terdahulu .....	72
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel .....	79
Tabel 3.2 Hasil Pengujian Validitas Item Pertanyaan Berdasarkan Tingkat Kinerja .....	87
Tabel 3.3 Hasil Pengujian Validitas Item Pertanyaan Berdasarkan Tingkat Kepentingan .....	88
Tabel 3.4 Hasil Pengujian Reliabilitas Item Pertanyaan .....	91
Tabel 3.5 Kriteria Bobot Nilai Alternatif Tingkat Kinerja Layanan Perpustakaan .....	92
Tabel 3.6 Kriteria Bobot Nilai Alternatif Tingkat Kepentingan/Ekspektasi Pengguna Terhadap Layanan Perpustakaan.....	93
Tabel 3.7 Tabel Rekapitulasi Pengolahan Data .....	93
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	106
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan .....	107
Tabel 4.3 Tanggapan Responden terhadap Kemampuan Perpustakaan dalam Menyediakan Jasa yang Dijanjikan.....	109
Tabel 4.4 Tanggapan Responden terhadap Kebaruan/Updating Koleksi Buku dan Referensi Lainnya .....	110
Tabel 4.5 Tanggapan Responden terhadap Kemudahan Mencari/Menelusuri Koleksi Buku dan Referensi Lainnya .....	111

Tabel 4.6 Tanggapan Responden terhadap Kemudahan Meminjam dan Mengembalikan Buku .....	112
Tabel 4.7 Tanggapan Responden terhadap Kemudahan Mengakses Internet/Hot Spot .....	113
Tabel 4.8 Tanggapan Responden terhadap Ketersediaan Informasi Waktu Pelayanan .....	114
Tabel 4.9 Tanggapan Responden terhadap Kemampuan Pustakawan dalam Merespon Permintaan Pengguna Layanan .....	115
Tabel 4.10 Tanggapan Responden terhadap Kemampuan Pustakawan dalam Merespon Keluhan Pengguna Layanan.....	116
Tabel 4.11 Tanggapan Responden terhadap Kecepatan Pustakawan dalam Merespon Permintaan dan Keluhan Pengguna Layanan.....	117
Tabel 4.12 Tanggapan Responden terhadap Ketepatan Solusi yang Diberikan Pustakawan dalam Menangani Masalah .....	118
Tabel 4.13 Tanggapan Responden terhadap Kemampuan Pustakawan dalam Membubuhkan Rasa Percaya Pengguna Layanan.....	119
Tabel 4.14 Tanggapan Responden terhadap Kemampuan Pustakawan dalam Memberikan Rasa Aman Kepada Pengguna Layanan .....	120
Tabel 4.15 Tanggapan Responden terhadap Keramahan Pustakawan dalam Melayani Pengguna Layanan .....	121
Tabel 4.16 Tanggapan Responden terhadap Kemampuan Pustakawan dalam Menjawab Pertanyaan yang Diberikan Pengguna Layanan.....	122
Tabel 4.17 Tanggapan Responden terhadap Keadilan Pustakawan dalam Melayani Setiap Pengguna Layanan .....	123
Tabel 4.18 Tanggapan Responden terhadap Kemudahan Untuk Menghubungi Pustakawan.....	124
Tabel 4.19 Tanggapan Responden terhadap Perhatian Pustakawan Kepada Pengguna Layanan .....	125
Tabel 4.20 Tanggapan Responden terhadap Kesiediaan Pustakawan Untuk Mendahulukan Kepentingan Pengguna Layanan.....	126
Tabel 4.21 Tanggapan Responden terhadap Kemampuan Pustakawan dalam Memahami Kebutuhan Pengguna Layanan .....	127
Tabel 4.22 Tanggapan Responden terhadap Kenyamanan Waktu Pelayanan ....	128
Tabel 4.23 Tanggapan Responden terhadap Kelengkapan Koleksi Buku dan Referensi Lainnya .....	129

Tabel 4.24 Tanggapan Responden terhadap Penataan Eksterior dan Interior Perpustakaan .....	130
Tabel 4.25 Tanggapan Responden terhadap Kenyamanan Ruang Membaca ....	131
Tabel 4.26 Tanggapan Responden terhadap Kebersihan Perpustakaan .....	132
Tabel 4.27 Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kerapian Pustakawan .....	133
Tabel 4.28 Rekapitulasi Skor Kinerja Layanan Perpustakaan Pusat di UPI.....	134
Tabel 4.29 Tingkat Kepentingan Responden terhadap Kemampuan Perpustakaan dalam Menyediakan Jasa yang Dijanjikan .....	139
Tabel 4.30 Tingkat Kepentingan Responden terhadap Kebaruan/Updating Koleksi Buku dan Referensi Lainnya .....	140
Tabel 4.31 Tingkat Kepentingan Responden terhadap Kemudahan Mencari/Menelusuri Koleksi Buku dan Referensi Lainnya.....	141
Tabel 4.32 Tingkat Kepentingan Responden terhadap Kemudahan Meminjam dan Mengembalikan Buku .....	142
Tabel 4.33 Tingkat Kepentingan Responden terhadap Kemudahan Mengakses Internet/Hot Spot.....	143
Tabel 4.34 Tingkat Kepentingan Responden terhadap Ketersediaan Informasi Waktu Pelayanan.....	144
Tabel 4.35 Tingkat Kepentingan Responden terhadap Kemampuan Pustakawan dalam Merespon Permintaan Pengguna Layanan .....	145
Tabel 4.36 Tingkat Kepentingan Responden terhadap Kemampuan Pustakawan dalam Merespon Keluhan Pengguna Layanan .....	146
Tabel 4.37 Tingkat Kepentingan Responden terhadap Kecepatan Pustakawan dalam Merespon Permintaan dan Keluhan Pengguna Layanan .....	147
Tabel 4.38 Tingkat Kepentingan Responden terhadap Ketepatan Solusi yang Diberikan Pustakawan dalam Menangani Masalah .....	149
Tabel 4.39 Tingkat Kepentingan Responden terhadap Kemampuan Pustakawan dalam Membubuhkan Rasa Percaya Pengguna Layanan.....	150
Tabel 4.40 Tingkat Kepentingan Responden terhadap Kemampuan Pustakawan dalam Memberikan Rasa Aman Kepada Pengguna Layanan .....	151
Tabel 4.41 Tingkat Kepentingan Responden terhadap Keramahan Pustakawan dalam Melayani Pengguna Layanan .....	152
Tabel 4.42 Tingkat Kepentingan Responden terhadap Kemampuan Pustakawan dalam Menjawab Pertanyaan yang Diberikan Pengguna Layanan ...	153
Tabel 4.43 Tingkat Kepentingan Responden terhadap Keadilan Pustakawan dalam Melayani Setiap Pengguna Layanan .....	154



Tabel 4.44 Tingkat Kepentingan Responden terhadap Kemudahan Untuk Menghubungi Pustakawan .....	156
Tabel 4.45 Tingkat Kepentingan Responden terhadap Perhatian Pustakawan Kepada Pengguna Layanan .....	157
Tabel 4.46 Tingkat Kepentingan Responden terhadap Kesiediaan Pustakawan Untuk Mendahulukan Kepentingan Pengguna Layanan .....	158
Tabel 4.47 Tingkat Kepentingan Responden terhadap Kemampuan Pustakawan dalam Memahami kebutuhan Pengguna Layanan.....	159
Tabel 4.48 Tingkat Kepentingan Responden terhadap Kenyamanan Waktu Pelayanan .....	160
Tabel 4.49 Tingkat Kepentingan Responden terhadap Kelengkapan Koleksi Buku dan Referensi Lainnya.....	161
Tabel 4.50 Tingkat Kepentingan Responden terhadap Penataan Eksterior dan Interior Perpustakaan .....	162
Tabel 4.51 Tingkat Kepentingan Responden terhadap Tingkat Kenyamanan Ruang Membaca.....	163
Tabel 4.52 Tingkat Kepentingan Responden terhadap Kebersihan Perpustakaan	164
Tabel 4.53 Tingkat Kepentingan Responden terhadap Kerapian Pustakawan ...	165
Tabel 4.54 Rekapitulasi Skor Kinerja Layanan Perpustakaan Pusat di UPI.....	166
Tabel 4.55 Tingkat Kesenjangan dan Kesesuaian antara Kinerja Layanan dengan Kepentingan Pengguna Layanan terhadap Kemampuan Perpustakaan dalam Menyediakan Jasa yang Dijanjikan.....	171
Tabel 4.56 Tingkat Kesenjangan dan Kesesuaian antara Kinerja Layanan dengan Kepentingan Pengguna Layanan terhadap Kebaruan/Updating Koleksi Buku dan Referensi Lainnya.....	172
Tabel 4.57 Tingkat Kesenjangan dan Kesesuaian antara Kinerja Layanan dengan Kepentingan Pengguna Layanan terhadap Kemudahan Mencari/Menelusuri Koleksi Buku dan Referensi Lainnya.....	172
Tabel 4.58 Tingkat Kesenjangan dan Kesesuaian antara Kinerja Layanan dengan Kepentingan Pengguna Layanan terhadap Kemudahan Meminjam dan Mengembalikan Buku .....	173
Tabel 4.59 Tingkat Kesenjangan dan Kesesuaian antara Kinerja Layanan dengan Kepentingan Pengguna Layanan terhadap Kemudahan Mengakses Internet/Hot Spot.....	174
Tabel 4.60 Tingkat Kesenjangan dan Kesesuaian Antara Kinerja Layanan dengan Kepentingan Pengguna Layanan terhadap Ketersediaan Informasi Waktu Pelayanan.....	175

Tabel 4.61 Tingkat Kesenjangan dan Kesesuaian antara Kinerja Layanan dengan Kepentingan Pengguna Layanan terhadap Kemampuan Pustakawan dalam Merespon Permintaan Pengguna Layanan .....	176
Tabel 4.62 Tingkat Kesenjangan dan Kesesuaian antara Kinerja Layanan dengan Kepentingan Pengguna Layanan terhadap Kemampuan Pustakawan dalam Merespon Keluhan Pengguna Layanan .....	176
Tabel 4.63 Tingkat Kesenjangan dan Kesesuaian antara Kinerja Layanan dengan Kepentingan Pengguna Layanan terhadap Kecepatan Pustakawan Dalam Merespon Permintaan dan Keluhan Pengguna Layanan .....	177
Tabel 4.64 Tingkat Kesenjangan dan Kesesuaian antara Kinerja Layanan dengan Kepentingan Pengguna Layanan terhadap Ketepatan Solusi yang Diberikan Pustakawan dalam Menangani Masalah .....	178
Tabel 4.65 Tingkat Kesenjangan dan Kesesuaian Antara Kinerja Layanan dengan Kepentingan Pengguna Layanan terhadap Kemampuan Pustakawan dalam Membubuhkan Rasa Percaya Pengguna Layanan .....	179
Tabel 4.66 Tingkat Kesenjangan dan Kesesuaian Antara Kinerja Layanan dengan Kepentingan Pengguna Layanan terhadap Kemampuan Pustakawan dalam Memberikan Rasa Aman kepada Pengguna Layanan .....	180
Tabel 4.67 Tingkat Kesenjangan dan Kesesuaian Antara Kinerja Layanan dengan Kepentingan Pengguna Layanan terhadap Keramahan Pustakawan dalam Melayani Pengguna Layanan .....	181
Tabel 4.68 Tingkat Kesenjangan dan Kesesuaian Antara Kinerja Layanan dengan Kepentingan Pengguna Layanan Terhadap Kemampuan Pustakawan dalam Menjawab Pertanyaan yang Diberikan Pengguna Layanan ...	181
Tabel 4.69 Tingkat Kesenjangan dan Kesesuaian Antara Kinerja Layanan dengan Kepentingan Pengguna Layanan terhadap Keadilan Pustakawan dalam Melayani Setiap Pengguna Layanan .....	182
Tabel 4.70 Tingkat Kesenjangan dan Kesesuaian Antara Kinerja Layanan dengan Kepentingan Pengguna Layanan terhadap Kemudahan Untuk Menghubungi Pustakawan .....	183
Tabel 4.71 Tingkat Kesenjangan dan Kesesuaian Antara Kinerja Layanan dengan Kepentingan Pengguna Layanan terhadap Tingkat Perhatian Pustakawan kepada Pengguna Layanan .....	184
Tabel 4.72 Tingkat Kesenjangan dan Kesesuaian Antara Kinerja Layanan dengan Kepentingan Pengguna Layanan terhadap Kesiediaan Pustakawan Untuk Mendahulukan Kepentingan Pengguma Layanan .....	185

Tabel 4.73 Tingkat Kesenjangan dan Kesesuaian Antara Kinerja Layanan dan Kepentingan Pengguna Layanan terhadap Kemampuan Perpustakaan dalam Memahami Kebutuhan Pengguna Layanan.....	186
Tabel 4.74 Tingkat Kesenjangan dan Kesesuaian Antara Kinerja Layanan dengan Kepentingan Pengguna Layanan Terhadap Kenyamanan Waktu Pelayanan .....	186
Tabel 4.75 Tingkat Kesenjangan dan Kesesuaian Antara Kinerja Layanan dengan Kepentingan Pengguna Layanan terhadap Kelengkapan Koleksi Buku dan Referensi Lainnya.....	187
Tabel 4.76 Tingkat Kesenjangan dan Kesesuaian Antara Kinerja Layanan dengan Kepentingan Pengguna Layanan terhadap Penataan Eksterior dan Interior Perpustakaan .....	188
Tabel 4.77 Tingkat Kesenjangan dan Kesesuaian Antara Kinerja Layanan dengan Kepentingan Pengguna Layanan terhadap Kenyamanan Ruang Membaca .....	189
Tabel 4.78 Tingkat Kesenjangan dan Kesesuaian Antara Kinerja Layanan dan Kepentingan Pengguna Layanan terhadap Tingkat Kebersihan Perpustakaan .....	190
Tabel 4.79 Tingkat Kesenjangan dan Kesesuaian Antara Kinerja Layanan dengan Kepentingan Pengguna Layanan terhadap Tingkat Kerapian Pustakawan.....	190
Tabel 4.80 Analisis Tingkat Kesenjangan (GAP) dan Tingkat Kesesuaian Per Indikator .....	192
Tabel 4.81 Analisis Tingkat Kesenjangan (GAP) dan Tingkat Kesesuaian Per Dimensi .....	195
Tabel 4.82 Titik Koordinat Kinerja dan Kepentingan Pada Dimensi Kehandalan	197
Tabel 4.83 Titik Koordinat Kinerja dan Kepentingan Pada Dimensi Daya Tanggap.....	199
Tabel 4.84 Titik Koordinat Kinerja dan Kepentingan Pada Dimensi Jaminan Kepastian.....	201
Tabel 4.85 Titik Koordinat Kinerja dan Kepentingan Pada Dimensi Empati.....	203
Tabel 4.86 Titik Koordinat Kinerja dan Kepentingan Pada Dimensi Bukti Fisik .....	205
Tabel 4.87 Urutan Skala Prioritas Perbaikan Kualitas Layanan .....	210
Tabel 4.88 Indikator yang Perlu Diperbaiki.....	212
Tabel 4.89 Indikator yang Perlu Dipertahankan .....	213

Tabel 4.90 Indikator yang Dinilai Kurang Penting .....	213
Tabel 4.91 Indikator yang Dinilai Berlebihan .....	214

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kinerja Layanan Perpustakaan Pusat di UPI berdasarkan Lima Dimensi Utama Kualitas .....	7
Gambar 2.1 Operasi Sebagai Sebuah Proses Transformasi .....	13
Gambar 2.2 Operasi Sebagai Inti Teknis .....	15
Gambar 2.3 Matriks Proses Pelayanan/Jasa .....	25
Gambar 2.4 Tumpang Tindih Proses Pelayanan .....	26
Gambar 2.5 Ciri Kegiatan Pelayanan/Jasa .....	27
Gambar 2.6 Hubungan dengan Pelanggan .....	28
Gambar 2.7 Keseragaman dan Pertimbangan dalam Penyampaian .....	29
Gambar 2.8 Ciri Permintaan Relatif terhadap Kapasitas .....	30
Gambar 2.9 Sebagian Besar Produk Barang Melibatkan Jasa, Sementara Sebagian Besar Jasa Melibatkan Barang .....	31
Gambar 2.10 Kesenjangan Antara Persepsi dan Ekspektasi Pelanggan .....	53
Gambar 2.11 Hubungan Perpustakaan dengan Informasi .....	71
Gambar 2.12 Kerangka Pemikiran .....	76
Gambar 3.1 Garis Kontinum Kinerja Layanan dan Kepentingan Pengguna Layanan .....	95
Gambar 3.2 Diagram Kartesius .....	97
Gambar 4.1 Persentasi Karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan .....	107
Gambar 4.2 Persentasi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ...	108
Gambar 4.3 Daerah Kriteria Kinerja Layanan Perpustakaan Pusat di UPI .....	137
Gambar 4.4 Daerah Kriteria Kepentingan Pengguna Layanan Perpustakaan Pusat di UPI .....	169
Gambar 4.5 Diagram Kartesius Dimensi Keandalan .....	198
Gambar 4.6 Diagram Kartesius Dimensi Daya Tanggap .....	200

Gambar 4.7 Diagram Kartesius Dimensi Jaminan Kepastian .....	202
Gambar 4.8 Diagram Kartesius Dimensi Empati.....	204
Gambar 4.9 Diagram Kartesius Dimensi Bukti Fisik .....	205

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	:	Administratif
Lampiran 2	:	Angket Penelitian
Lampiran 3	:	Data Ordinal
Lampiran 4	:	Output SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas
Lampiran 5	:	Catatan Bimbingan
Lampiran 6	:	Daftar Riwayat Hidup